

**PROSEDUR DAN PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* PADA PELAYANAN
NASABAH PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR
CABANG PEMBANTU KRIAN**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma 3
Program Studi Perbankan dan Keuangan



Oleh:

MOH. MUNDHIR
NIM : 2017110011

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2020

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Moh. Mundhir
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 08 Juni 1998
N.I.M. : 2017110011
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Prosedur Dan Penggunaan Mobile Banking Pada Pelayanan
Nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor
Cabang Pembantu Krian

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 04 September 2020

Co. Dosen Pembimbing,
Tanggal : 04 September 2020

(Dr. Drs. Emanuel Kristijadi, M.M.)
NIDN : 0725126003

(Ali Soebijanto, S.H., M.H.)
NIDN : 0731106101

Ketua Program Studi Diploma 3
Tanggal : 04 September 2020

(Dr. Kautsar R. Salman, SE. MSA. AK. BKP. SAS. CA. AWP. MSA.)
NIDN : 0726117702

PROSEDUR DAN PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* PADA PELAYANAN NASABAH PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG PEMBANTU KRIAN

Moh. Mundhir

2017110011

e-mail : 2017110011@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

Bank Negara Indonesia (BNI) is a conventional bank that carries out business activities in collecting funds from the public in the form of deposits and channeling loans and providing other services. *Mobile Banking* is a facility provided by banks to customers to facilitate banking transactions. The purpose of this study is to find out the procedures for opening, using and closing *Mobile Banking*, understanding the facilities and security of *Mobile Banking*, customer responses and rewarding solutions. The study uses descriptive qualitative methods where data collection is by interview, observation, literature study and questionnaire. Based on the results of the *M-Banking* research, customers have a barrier to forgetting passwords, lost cellphones, and blocked accounts. So the results of the analysis of the questionnaire show customers get a lot of benefits from *M-Banking*, but customers are not comfortable using it.

Keywords: Bank Negara Indonesia (BNI), *Mobile Banking*, Procedures and customer responses

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini dimana teknologi yang berkembang sangat pesat membuat kebutuhan nasabah akan jasa perbankan semakin kompleks. Hal tersebut menunjukkan bahwa peran dunia perbankan dibutuhkan oleh semua kalangan masyarakat. Peran perbankan dalam memenuhi kebutuhan jasa kepada masyarakat salah satunya dengan memberikan fasilitas. Fasilitas yang telah diberikan oleh perbankan saat ini serta yang banyak digunakan oleh masyarakat adalah *Electronic Banking* atau sering disebut dengan *E-Banking*.

Aplikasi teknologi informasi pada *Mobile banking* akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan produktivitas yang akan meningkatkan pendapatan dari segi penjualan yang efektif dengan adanya *Mobile Banking* ini. Apabila didalam *Mobile Banking* tersebut tidak ada aplikasi teknologi informasi maka *Mobile*

Banking tidak akan jalan dan tidak akan dimanfaatkan oleh dunia perbankan. Secara umum dalam penyediaan *Mobile Banking*, setiap bank akan menyediakan informasi keuangan, yang meliputi cek saldo, transfer dana, informasi tagihan kartu kredit, pembayaran tagihan, dan sebagainya sehingga memberikan pelayanan kepada nasabah untuk melakukan transaksi atau meng-*update* data dirinya.

Akan tetapi, kemajuan teknologi saat ini belum didukung dengan pemerataan fasilitas yang mendukungnya. Masih kurangnya edukasi yang diberikan kepada masyarakat atau nasabah. sehingga banyak nasabah yang belum mengerti mengenai *M-Banking* serta tidak bisa untuk mengoperasikannya. Sehingga, hal tersebut dapat menghambat tujuan bank memberikan fasilitas yang memudahkan nasabah untuk melakukan segala transaksi yang diinginkan dan mampu meningkatkan tingkat kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penulis membuat laporan

Tugas akhir yang berjudul **Prosedur dan Penggunaan Mobile Banking pada Pelayanan Nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Krian.**

Perumusan Masalah

Bagaimana proses pembukaan *Mobile Banking* Bank BNI ?, Bagaimana cara penggunaan *Mobile Banking* Bank BNI ?, Bagaimana proses penutupan *Mobile Banking* Bank BNI ?, Apa saja fasilitas yang diberikan oleh *Mobile Banking* Bank BNI ?, Bagaimana bentuk keamanan dari *Mobile Banking* Bank BNI ?, Bagaimana respon nasabah *Mobile Banking* atas segala pelayanan yang diberikan dari *Mobile Banking* Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Krian ?, Apa saja hambatan yang timbul dari penggunaan *Mobile Banking* Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Krian ?, Bagaimana solusi yang dilakukan atas hambatan yang ada pada penggunaan *Mobile Banking* Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Krian ?

Tujuan Penelitian

Mengetahui Persyaratan yang dibutuhkan dan proses yang dilakukan pada saat pendaftaran akun untuk *Mobile Banking*, Mengetahui cara mengoperasikan *Mobile Banking* Bank BNI, Mengetahui proses yang harus dilakukan saat menutup akun *Mobile Banking*, Memberikan informasi mengenai fasilitas yang disediakan *Mobile Banking* sebagai media pelayanan nasabah di Bank BNI, Memberikan penjelasan bagaimana sistem keamanan yang diterapkan oleh *Mobile Banking* Bank BNI, Mengetahui respon nasabah mengenai *Mobile Banking* dari Bank BNI, Mengetahui hambatan-hambatan yang dialami oleh Bank BNI pada *Mobile Banking*, Mengetahui solusi yang diterapkan atas hambatan-hambatan yang dialami oleh Bank BNI pada pelaksanaan *Mobile Banking*.

Manfaat Penelitian

Manfaat bagi Bank sebagai objek penelitian dapat menggunakan laporan ini guna mengevaluasi dan mengetahui respon nasabah mengenai pelayanan *Mobile Banking*. Sedangkan manfaat bagi penulis agar peneliti dapat menambah pengetahuan Mengenai *Mobile Banking* serta mengamplifikasi mata kuliah yang pernah didapatkan pada perkuliahan. Dan manfaat bagi STIE Perbanas Surabaya untuk menambah manfaat dan pengetahuan bagi mahasiswa dan mahasiswi STIE Perbanas Surabaya. Ataupun sebagai bahan referensi bagi mahasiswa dan mahasiswi yang ingin mengambil penelitian yang sama.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:114) Agar dapat menggunakan fasilitas *E-Banking* yang diberikan oleh Bank maka nasabah diharuskan memiliki produk simpanan (tabungan atau giro) baru dapat mengajukan untuk layanan *E-Banking*.

M-Banking menurut Riswandi, Budi Agus (2005:83) *M-Banking* suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*.

menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:115) jenis transaksi *Mobile Banking* antara lain transfer dan informasi saldo, mutasi rekening, pembayaran (kartu kredit, PLN, Telepon, *Handphone*) dan pembelian.

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:113) yang perlu diperhatikan oleh nasabah untuk keamanan penggunaan *M-Banking* antara lain mengamankan PIN pribadi, mengganti PIN secara periodik, dan jika *SIM Card GSM/handphone* hilang segera untuk melapor kepada bank terdekat atau dengan menghubungi *call center*.

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:75) bank memberikan pelayanan prima kepada nasabah dengan melakukan kecepatan dalam pelayanan nasabah,

keramahan, ketepatan transaksi, dan kenyamanan yang diberikan kepada nasabah.

Menurut Laporan BRI (2010:62) faktor yang mempengaruhi sikap nasabah terhadap penggunaan *M-Banking* ialah keamanan sistem dalam menggunakan layanan, selain itu privasi pengguna dimana nasabah tidak ingin data dirinya diketahui oleh orang lain.

Ikatan bankir Indonesia (2014:75) pelayanan bank kepada nasabah bersifat tidak dapat diraba dan berupa tindakan secara nyata.

METODE PENGUMPULAN DATA

Desain Penelitian

Pendekatan yang dilakukan pada penelitian ini adalah pendekatan Kualitatif Deskriptif, yaitu data yang digunakan dari pengumpulan kata-kata, gambar, dan angka.

Batasan Penelitian

1. Dibatasi mengenai pembahasan data mengenai prosedur pembukaan, penutupan, dan penggunaan *M-Banking* pada pelayanan nasabah Bank Negara Indonesia (BNI) Kantor Cabang pembantu Krian, dengan diharapkan menjadi data yang tersusun rapi serta mudah dipahami oleh semua pembaca.
2. judul yang dibahas dibatasi mengenai prosedur dan penggunaan *Mobile Banking* pada pelayanan nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk kantor cabang pembantu Krian.
3. Analisis data yang digunakan pada Laporan Tugas Akhir ini adalah metode deskriptif analitik, yaitu mendeskripsikan sebuah data yang dikumpulkan dari sebuah kata-kata, gambar, dan angka.

Data dan Metode Pengumpulan Data

1. Waktu yang diperlukan untuk melakukan penelitian yaitu kurang lebih 4 bulan mulai dari bulan maret 2020 sampai dengan bulan Juni 2020, hal

tersebut dengan perhitungan waktu mulai melakukan observasi data, analisis data yang didapatkan, analisis, dan sampai dengan pembuatan kesimpulan dari hasil penelitian. Tempat yang digunakan sebagai objek penelitian Tugas Akhir ini ialah Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk kantor cabang pembantu Krian di Imam Bonjol, Sidodai, Krian Kabupaten Sidoarjo. Web resmi Bank Negara Indonesia adalah www.bni.co.id.

2. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, dimana hal tersebut diharapkan mendapatkan data yang valid dan relevan dengan obyek yang diteliti, dengan hal tersebut diharapkan laporan ini akan mencapai yang telah diharapkan serta bermanfaat bagi banyak masyarakat.
3. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, studi pustaka, dan kuesoner.

Teknik Analisis Data

Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dimana prosedur penelitian yang menghasilkan data yang secara deskripsi berupa kata-kata tertulis dari subjek penelitian yaitu orang-orang yang terkait sebagai bahan pengamatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Subyek Penelitian

Sejarah singkat perusahaan

Menurut web resmi bank BNI. PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk (selanjutnya disebut “BNI” atau “Bank”) Berdasarkan peraturan pemerintah pengganti Undang-undang No. 2 tahun 1946 tanggal 5 Juli 1946 Bank BNI didirikan sebagai Bank Sentral dengan nama “ Bank Negara Indonesia”. Lalu menurut Undang-undang No. 17 tahun 1968 berubah status menjadi Bank milik negara dengan nama “ Bank Negara Indonesia 1947”. Menurut UU No. 17 tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia

1946 memiliki mandat untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan nasional.

Berdasarkan peraturan pemerintah No. 19 tahun 1992, pada tanggal 29 April 1992, yang telah dinyatakan dalam akta No. 131, tanggal 31 Juli 1992, yang telah dibuat di hadapan Muhani Salim, S.H., yang telah diumumkan dalam berita negara Republik Indonesia No. 73 tanggal 11 September 1992 tambahan No. 1A menyatakan bahwa telah dilakukannya penyesuaian bentuk hukum BNI menjadi perusahaan Perseroan Terbatas (PERSERO).

BNI merupakan Bank BUMN pertama yang menjadi perusahaan publik setelah pada tahun 1996 mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya. BNI juga melakukan sejumlah aksi korporasi seperti proses rekapitulasi oleh pemerintah pada tahun 1999, divestasi saham di tahun 2007, dan penawaran umum saham terbatas pada 2010, hal tersebut dilakukan untuk memperkuat struktur keuangan dan daya saingnya di tengah industri perbankan nasional.

Dalam memenuhi ketentuan Undang-undang No. 40 tahun 2007 tanggal 16 Agustus 2007 yang berlaku mengenai perseroan terbatas, Anggaran dasar BNI dilakukan penyesuaian. Penyesuaian yang dilakukan oleh BNI dinyatakan dalam Akta No. 46 tanggal 13 Juni 2008 yang dibuat dengan saksi Fathiah Helmi, S.H., sebagai notaris Jakarta, hal tersebut berdasarkan hasil Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) Luar Biasa pada tanggal 28 Mei 2008 dan telah mendapatkan persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Pada surat keputusan No. AHU-AH.01.03-0776526 tanggal 2014 dilakukan penyusunan kembali seluruh Anggaran Dasar sesuai dengan Akta No. 32 tanggal 17 Maret 2015.

Sekarang, 60% saham BNI dimiliki oleh pemerintah Republik Indonesia, sedangkan 40% dimiliki oleh masyarakat.

Saat ini BNI tercatat sebagai Bank Nasional terbesar ke-4 di Indonesia, hal ini dilihat dan dinilai dari total aset, total kredit, dan total dana pihak ketiga. BNI menawarkan segala bentuk produk perbankan yang terbaik karena telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah sejak kecil, remaja, dewasa dan hingga pensiun, salah satu produknya yaitu menawarkan layanan penyimpanan dana maupun fasilitas pinjaman (kredit) pada segmen korporasi, menengah, dan kecil.

Visi dan Misi

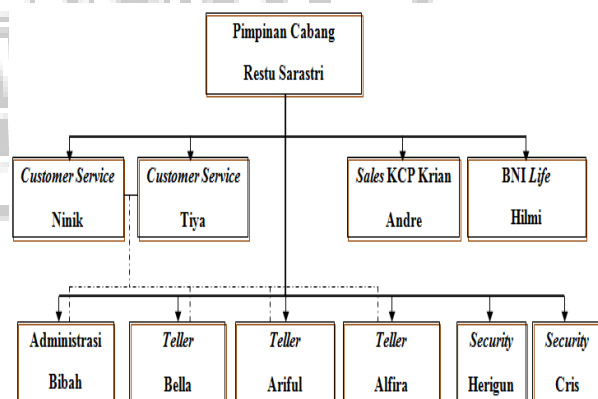
Visi

Menjadi lembaga keuangan yang unggul dalam layanan dan kinerja.

Misi

1. Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah, dan selaku mitra pilihan utama.
2. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor
3. Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
4. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan komunitas.
5. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan tata kelola perusahaan yang baik.

Struktur Organisasi



Gambar 1

Struktur Organisasi Bank BNI KCP Krian.

Job Description

Berikut merupakan *Job Description* dari semua bagian yang ada di Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Krian yang akan dijelaskan di bawah ini :

1. Pimpinan Cabang

Pimpinan dalam sebuah Bank Kantor Cabang Pembantu memiliki tugas dan kewajiban adalah melakukan pengawasan dan koordinasi kegiatan operasional, memimpin pada kegiatan pemasaran produk perbankan, memonitor kegiatan operasional Bank, memantau prosedur operasional manajemen resiko, dan mengevaluasi kinerja karyawan dengan berdasarkan SOP.

2. Customer Service

Customer Service dalam menjalankan tugas memiliki kewajiban yang harus dilakukan, antara lain memberikan informasi produk bank, melayani pembukaan dan penutupan rekening nasabah, *handling Complaint*, melayani segala bentuk komplain dari nasabah, melayani nasabah dalam hal pelayanan jasa-jasa produk bank seperti transfer, inkaso, pemindahbukuan antar rekening nasabah, melaksanakan tugas lainnya yang ditunjuk atasan.

3. Teller

Teller mempunyai tugas dan wewenang yaitu menyelesaikan transaksi penerimaan dan pembayaran uang tunai untuk dan dari rekening nasabah, meliputi :tabungan, pengiriman/transfer, pencairan dana/giro/cek, melakukan rekap termasuk di antaranya setoran kliring, inkaso, pemindahbukuan, melayani penjualan dan pembelian valuta asing dari dan oleh nasabah, memastikan pencapaian target bulanan Teller (pendapatan uang masuk, tiap bank berbeda-beda), menjaga hubungan baik dengan nasabah termasuk perilaku baik terhadap semua nasabah.

4. Administrasi

Dalam setiap harinya, bagian administrasi mempunyai kewajiban yang harus dilakukan, antara lain register Voucher Customer Service, Burekol,

pengarsipan Voucher Customer Service, mengarsipkan buku tabungan, register kartu debit dan kredit, register pemesanan kartu, pergantian PIN.

5. Sales

Sales memiliki tugas yakni dalam pencapaian target bidang usaha *Funding* (pendanaan). Seorang *Marketing Funding* diberikan target dari suatu bank yang mempekerjakannya untuk dapat menghimpun dana sebanyak-banyaknya dari nasabah. Dana dapat berasal dari beberapa produk bank diantara melalui simpanan tabungan, simpanan giro maupun simpanan deposito dari para nasabahnya. Selanjutnya dana yang telah dihimpun oleh seorang *Marketing Funding* akan kembali disalurkan keluar dari pihak bank melalui berbagai macam produk pinjaman yang ditawarkan kepada nasabahnya baik pinjaman secara individu, lembaga maupun pihak swasta akan diproses oleh seorang *Marketing Lending*.

6. BNI Life

BNI Life dalam kesehariannya memiliki tugas dan kewajiban antara lain mempunyai tugas dalam menjual produk asuransi, melakukan presentasi serta memberikan umpan balik bagi penyempurnaan produk, melatih agen-agen baru, menyusun sistem dan prosedur penjualan produk.

7. Security

Security memiliki tugas dan kewajiban, antara lain mengawasi seluruh wilayah Bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank, membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank., memeriksa bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap dan tindak-tanduk nasabah mencurigakan, menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah, memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi.

Profil Usaha

Kegiatan-kegiatan yang dijalankan Bank BNI sampai saat ini masih meliputi *funding*, *Lending*, dan jasa-jasa perbankan lainnya, sehingga dapat memberikan pelayanan kepada nasabah dalam melakukan transaksi produk-produk Bank maupun jasa bank lainnya, meliputi :

1. Simpanan
2. Kredit
3. Jasa Bank Lainnya.

Hasil Penelitian

Prosedur Pembukaan

1. Persyaratan

Dalam melakukan pembukaan/pendaftaran mobile banking bank BNI, nasabah harus memenuhi persyaratan keanggotaan *mobile banking* yang ditentukan oleh pihak bank, dimana calon nasabah harus menjadi nasabah Bank BNI dengan memiliki produk simpanan tabungan atau giro. Nasabah juga harus memiliki e-mail dan nomor *handphone*.

2. Registrasi

Pelaksanaan registrasi *M-Banking* dilakukan sendiri pada kantor cabang Bank BNI terdekat. Mendaftarkan dengan menggunakan nomor *handphone* pribadi nasabah. langkah-langkah melakukan registrasi ialah, Klik "Registrasi" lalu Jika setuju dengan syarat dan ketentuan yang ada, pilih "Ya, Saya Setuju". Data yang diinput Nasabah harus sesuai dengan data Nasabah yang diinput oleh *customer service* di sistem BNI. Selanjutnya, membuat *User-ID* yang terdiri dari kombinasi huruf dan angka (8-12 karakter). d. Masukkan Kode Registrasi (6 digit angka) yang dikirim ke email terdaftar nasabah. e. Apabila sukses maka muncul halaman Registrasi Berhasil.

3. Aktivasi

Pelaksanaan aktivasi hanya dapat digunakan pada aplikasi M-Banking yang telah ter-*instal*. Pada saat melakukan

aktivasi dilakukan oleh nasabah itu sendiri dan setiap nasabah hanya dapat mengaktifkan satu *M-Banking*. Langkah-langkah yang harus dilakukan nasabah adalah b. Input User-ID yang telah dibuat saat Registrasi (terdiri dari kombinasi huruf dan angka). Selanjutnya masukkan No. Kartu Debit, dan pilih lokasi negara tempat tinggal "Indonesia". Masukkan Kode Aktivasi (6 digit angka) yang dikirim ke nomor handphone terdaftar pada sistem BNI. Pastikan nomor yang terdaftar memiliki pulsa yang tersedia (Minimal Rp 10.000,-) untuk pengiriman OTP melalui SMS. d. Buat MPIN yang terdiri dari 6 digit angka, tidak diperbolehkan PIN default (angka urut dan kembar) dan tanggal lahir. Selanjutnya, buat Password Transaksi yang terdiri dari kombinasi huruf dan angka (8-12 karakter), tidak diperbolehkan mengandung unsur nama nasabah dan sama dengan User-ID.

Prosedur Penggunaan

1. BNI Mobile Banking hanya dapat digunakan oleh nasabah pengguna sah (sesuai dengan pemilik user-id dan nomor handphone)
2. Segala kerugian yang diakibatkan pengguna Mobile Banking oleh pihak lain, maka tanggung jawab penuh oleh nasabah.
3. Mobile Banking dapat digunakan untuk transaksi finansial atau non finansial.
4. Nasabah wajib mengisi dengan benar ketentuan untuk melakukan transaksi finansial.
5. Pihak Bank tidak bertanggung jawab atas dampak yang diakibatkan karena kelalaian nasabah (ketidak tepatan, ketidaklengkapan, ketidakjelasan data).
6. Nasabah pengguna memiliki kesempatan untuk memeriksa kembali atau membatalkan data yang diisi pada saat konfirmasi transaksi.
7. Apabila dirasa segala data sudah sesuai dan lengkap, sebagai tanda persetujuan pelaksanaan transaksi finansial oleh nasabah harus memasukkan parword

transaksi pada kolom yang telah disediakan.

8. Segala transaksi finansial yang telah diperintahkan oleh nasabah dan disetujui (pemberian pasword transaksi) tidak dapat dibatalkan.
9. Setiap perintah yang telah disetujui oleh nasabah pengguna yang tersimpan pada sisten BNI merupakan data sebagai bukti perintah dari nasabah pengguna kepada Bank untuk melaksanakan perintah tersebut.
10. Bank menerima dan menjalankan segala perintah dari nasabah pengguna berdasarkan penggunaan user-id, MPIN, serta pasword (untuk transaksi finansial) sehingga Bank memiliki kewajiban untuk melakukan transaksi tersebut tanpa harus meneliti dan menyelidiki keabsahan transaksi tersebut.
11. Apabila saldo rekening nasabah pengguna kurang, diduga sebagai penipuan, dan akan melakukan tindak kejahatan, maka Bank berhak untuk tidak melakukan transaksi tersebut.
12. Nasabah pengguna akan mendapatkan bukti transaksi finansial apabila transaksi yang diperintahkan oleh nasabah pengguna telah berhasil. Bukti transaksi tersebut akan tersimpan di dalam database Bank selama tiga bulan sejak tanggal transaksi dilakukan.
13. Nasabah pengguna meyetujui dan mengakui.
- 14 Nasabah pengguna dengan memberikan kuasa kepada pihak Bank untuk melakukan aktivitas debet rekening nasabah pengguna.

Prosedur Penutupan

1. Pengajuan oleh pihak nasabah.
Penyampaian surat tertulis pengakhiran nasabah pengguna BNI *M-Banking* dapat diwakilkan, dengan hal tersebut nasabah akan membebaskan pihak Bank dari tuntutan dimana bank tidak dapat melaksanakan perintah dari nasabah pengguna.
2. Penutupan sementara oleh pihak Bank.

Bank bisa memberhentikan fasilitas BNI *M-Banking* untuk sementara waktu untuk keperluan pembaruan, pemeliharaan, atau untuk tujuan lain. Karena segala ketentuan tunduk pada hukum Indonesia yang berlaku serta peraturan dari Otoritas Jasa Keuangan.

Fasilitas BNI M-Banking

Beberapa fasilitas yang dimiliki oleh BNI *Mobile banking* antara lain :

1. Rekeningku : salah satu fasilitas yang berisikan informasi mengenai saldo rekening tabungan atau giro, mutasi rekening, info pinjaman serta segala informasi yang dibutuhkan oleh nasabah pengguna *Mobile Banking*.
2. Transfer : pada BNI *Mobile Banking* nasabah pengguna dapat melakukan pengiriman uang kepada rekening Bank BNI ataupun rekening Bank lain.
3. Pembayaran: nasabah diberi kemudahan untuk melakukan pembayaran atas tagihan-taguhan yang didapatkan. Melalui BNI *Mobile Banking*.
4. Pembelian : pada fasilitas ini nasabah diberi kemudahan untuk melakukan transaksi pembelian yang pembayarannya secara online.
5. Investasi : Nasabah diberikan kemudahan untuk melakukan investasi yang diinginkan.
6. Layanan : pelayanan kepada nasabah pengguna dalam memfasilitasi untuk , mengetahui, dan menentukan segala aktivitas perbankan yang diinginkan.

Keamanan BNI M-Banking

1. User-Id

User-id dan MPIN merupakan alat yang digunakan oleh nasabah pengguna untuk mengakses *Mobile Banking*, MPIN tersiri dari 6 angka yang digunakan untuk mengakses *Mobile Banking*.

2. Pasword Transaksi

Pasword transaksi digunakan nasabah yang telah terdaftar untuk melakukan proteksi transaksi finansial.

Analisis Hasil Responden

Penyebaran kuesoner dilakukan dalam waktu 4 hari yang dilaksanakan pada tanggal 2 Juni 2020 sampai dengan tanggal 5 Juni 2020. Kuesoner disebar secara online dengan menggunakan media google form kepada seluruh nasabah pengguna Mobile Banking. Sehingga segala informasi dapat diakses dan dikirim secara online. Selama lima hari penyebaran kuesoner terdapat 42 responden.

Tabel 1
BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Jenis Kelamin	Banyak Responden (Nasabah)
Laki-laki	8
Perempuan	34
Total	42

Tabel 2
BERDASARKAN USIA

Usia (Tahun)	Banyak Responden (nasabah)
$x \leq 16$	0
17 - 20	13
21 - 24	28
$x \geq 25$	1
Total	42

Tabel 3
BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR

Pendidikan Terakhir	Banyak Responden (Nasabah)
SD/SMP/SMA	22
Diploma	12
S1	8
S2	0
S3	0
Total	42

Tabel 4
BERDASARKAN PEKERJAAN

Pekerjaan	Banyak Responden (Nasabah)
TNI/POLRI	0

PNS	0
Wirausaha/Pengusaha	1
Petani	0
Guru/Dosen	1
Buruh	0
Pelajar/Mahasiswa	34
Lainnya	6
Total	42

Tabel 5
BERDASARKAN PENDAPATAN PER BULAN

Pendapatan Per Bulan (Rupiah)	Banyak Responden (Nasabah)
< 5 Juta	40
> 5 Juta – 8 Juta	2
> 8 Juta – 11 Juta	0
>11 Juta –14 Juta	0
>14 Juta	0
Total	42

Tabel 6
BERDASARKAN ALASAN PENGGUNAAN

Alasan Menggunakan Mobile Banking	Banyak Responden (Nasabah)
Kapan dan dimana saja	36
Lebih cepat	3
Mudah dan lengkap	2
Up-date Teknologi terbaru	1
Lebih aman	0
Lainnya	0
Total	42

Tabel 7
BERDASARKAN TRANSAKSI

Transaksi Mobile Banking	Banyak Responden (Nasabah)
Rekeningku	3
Transfer	33
Pembayaran	5
Pembelian	0
Investasi	0

Produk dan jasa lainnya	1
Total	42

Dari data yang didapatkan diketahui bahwa pengguna BNI *M-Banking* paling banyak berjenis kelamin perempuan yang memiliki usia 21-24 tahun berpendidikan terakhir SD/SMP/SMA secara otomatis berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa yang memiliki penghasilan dibawah lima juta rupiah. Alasan terbesar responden dalam menggunakan *M-Banking* karena dapat digunakan kapan dan dimana saja serta fasilitas yang sering digunakan responden ialah melakukan transaksi transfer.

Tabel 8

**RATA-RATA NILAI INDEKS
MASING-MASING INDIKATOR
KUISONER**

Idikator	Nilai Indeks	Pemilaian
Kemudahan	4,56	Sangat Setuju
Kemanfaatan	4,63	Sangat Setuju
Kenyamanan	4,10	Setuju
Kepercayaan	4,26	Sangat Setuju
Kecepatan	4,58	Sangat Setuju
Keakuratan	4,34	Sangat Setuju
Minat	4,13	Setuju
Rata-rata nilai Indeks Indikator	4,37	Sangat Setuju

Dari rata-rata nilai indeks pada setiap indikator pada kuisoner yang diajukan bahawa secara keseluruhan nasabah/responden *Mobile Banking* Bank BNI kantor cabang pembantu Krian sangat setuju ($4,21 \leq x \leq 5,00$) telah memberikan kemudahan, kemanfaatan, kenyamanan, kepercayaan, kecepatan, keakuratan, dan minat responden untuk menggunakan *Mobile Banking* sebagai media pelayanan nasabah Bank BNI kantor cabang pembantu Krian, dimana pada indikator kemudahan mendapatkan nilai indeks 4,56,

indikator kemanfaatan mendapatkan nilai indeks 4,63, indikator kenyamanan mendapatkan nilai indeks 4,10, lalu indikator kepercayaan mendapatkan nilai indeks 4,26, nilai indeks dari indikator kecepatan sebesar 4,58, nilai indeks sebesar 4,34 dimiliki oleh indikator keakuratan, dan indikator minat mendapatkan nilai indeks 4,13. Dapat disimpulkan bahwa indikator kenyamanan dan minat mendapatkan nilai indeks terendah, hal tersebut banyak faktor yang menyebabkan antara lain nasabah merasa kurang nyaman karena layanan BNI *call* kurang melayani dengan baik serta tanggung jawab bank atas kesalahan yang dibuat kepada nasabah kurang memuaskan. Sedangkan pada indikator minat nasabah merasa kurang berminat untuk memiliki produk bank yang lain dan melakukan transaksi terus-menerus karena sebagian besar responden masih berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa sehingga kurang minat dalam hal tersebut. Pada saat menggunakan *Mobile Banking*, sangat setuju bahwa responden mudah dalam menggunakan dan/atau mengoperasikan *Mobile Banking*, *Mobile Banking* memberikan manfaat bagi nasabah pengguna, dalam penggunaan *Mobile Banking* menimbulkan rasa kepercayaan nasabah pada Bank, *Mobile Banking* melayani nasabah dengan cepat dan akurat dalam setiap transaksinya. Bank BNI dapat terus mendukung jalannya fasilitas *Mobile Banking* yang diberikan kepada nasabah, serta terus meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* Bank BNI, sehingga dapat dikatakan bahwa penggunaan *Mobile Banking* pada Bank BNI kantor cabang pembantu Krian mendapatkan respon sangat baik dalam melayani kebutuhan nasabah.

Hambatan Penggunaan *M-Banking*

Dalam penggunaan *Mobile Banking* Bank BNI, nasabah pengguna mengalami hambatan-hambatan dalam penggunaannya:

1. Nasabah pengguna lupa user-id/MPIN/pasword transaksi yang dapat terblokirnya fasilitas BNI Mobile Banking (apabila nasabah salah input sebanyak 3x secara berturut-turut).
2. User-id/MPIN/pasword transaksi telah diketahui oleh pihak lain, hal tersebut dapat berakibat terjadinya tindak kejahatan finansial yang dilakukan oleh orang lain.
3. Diketuinya informasi saldo pribadi, berakibat terganggunya privacy nasabah yang tidak menutup kemungkinan akan disalah gunakan oleh pihak lain.
4. Kesalahan dalam melakukan penginputan data-data yang dibutuhkan saat melakukan transaksi finansial yang dapat berakibat kesalahan dalam pengkreditan atau salah pembayaran. Apabila terjadi hal tersebut, untuk pengembalian dana akan melalui proses yang lama karena harus ada persetujuan terlebih dahulu dari banyak pihak yang bersangkutan.
5. Kehilangan handphone yang telah diaktifkan aplikasi BNI Mobile Banking yang dapat disalah gunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan transaksi non finansial dan tidak menutup kemungkinan dapat dilakukan transaksi finansial.

Solusi Penggunaan M-Banking

Dalam mengatasi segala hambatan yang dialami oleh nasabah pengguna Mobile Banking, Bank BNI melakukan hal-hal berikut:

1. Nasabah pengguna melakukan pencatatan dan menyimpan user-id/MPIN/pasword transaksi secara tertulis atau media penyimpanan lainnya yang memungkinkan tidak diketahui oleh pihak lain. Apabila nasabah pengguna lupa dan tidak memiliki catatan mengenai hal tersebut maka disarankan untuk mengganti di kantor cabang terdekat.
2. Hal yang dapat dilakukan untuk mengantisipasi hambatan diketahuinya

user-id,MPIN,pasword transaksi oleh orang lain dengan cara pada saat menggunakan atau menginput data dilakukan secara berhati-hati dipastikan tidak ada orang yang melihat. Selain itu nasabah pengguna disarankan untuk mengganti secara berkala MPIN dan pasword transaksi yang telah dimiliki.

3. Tidak meminjamkan atau memperbolehkan orang lain untuk melihat aplikasi BNI Mobile Banking yang telah dimiliki. Dengan hal tersebut maka saldo rekening yang dimiliki tidak diketahui oleh orang lain dan tetap terjaganya privacy dari nasabah pengguna BNI Mobile Banking.
4. Dalam menghadapi hambatan tersebut, nasabah pengguna dianjurkan untuk lebih teliti dan melakukan pengecekan terakhir sebelum transaksi disetujui atau menginput pasword transaksi. Apabila sudah terjadi kesalahan nasabah disarankan untuk segera melapor pada BNI Call di nomor 1500046 atau langsung melapor di customer service kantor cabang terdekat untuk dilakukannya pemrosesan lebih lanjut.
5. Apabila nasabah pengguna mengalami kehilangan handphone, maka disarankan untuk segera melaporkan pada customer service di kantor cabang terdekat atau dapat menghubungi BNI Call di nomor 1500046 untuk meminta dilakukannya pemblokiran pada akun Mobile Banking yang dimiliki. Karena dengan dilakukannya pemblokiran tersebut dapat menghalangi penyalahgunaan transaksi finansial maupun non finansial yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.

Pembahasan

1. Pada prosedur pembukaan *Mobile Banking* Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:114) Agar dapat menggunakan fasilitas *E-Banking* yang diberikan oleh Bank maka nasabah diharuskan memiliki produk simpanan (tabungan atau giro) sehingga nasabah

- dapat mengajukan untuk layanan *E-Banking*. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Bank BNI kantor cabang pembantu Krian agar dapat menggunakan fasilitas *M-Banking*, nasabah harus memenuhi persyaratan yang ada. Persyaratan terpenting adalah sebagai nasabah Bank BNI yang memiliki produk simpanan seperti produk tabungan atau produk giro. Apabila nasabah sudah memenuhi persyaratan utama tersebut, maka selanjutnya calon pengguna *M-Banking* bisa melakukan registrasi dan verifikasi yang dilakukan di kantor BNI terdekat. Berdasarkan uraian tersebut maka bank BNI kantor cabang pembantu Krian telah menerapkan SOP pembukaan *M-Banking* dengan tepat karena pengguna *M-Banking* merupakan nasabah yang memiliki produk simpanan tabungan atau giro pada bank tersebut. prosedur penggunaan BNI *Mobile Banking* sudah memenuhi atas pengertian yang dimiliki oleh *M-Banking* dimana segala aktifitas transaksi nasabah dilakukan melalui *smartphone* tanpa harus mendatangi kantor BNI terdekat (manual).
2. Menurut Riswandi, Budi Agus (2005:83) *M-Banking* adalah salah satu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*. Hal tersebut menunjukkan bahwa pada prosedur penggunaan *M-Banking* yang biasanya transaksi dilakukan secara manual (nasabah harus mendatangi bank) sekarang cukup melalui *smartphone* segala transaksi dapat dilakukan. Melihat dari hasil penelitian yang didapatkan, pada penggunaan BNI *Mobile Banking* nasabah harus melakukan segala prosedur antara lain nasabah harus memiliki *smartphone*, melakukan registrasi dan aktivasi, pilih transaksi, melakukan transaksi, transaksi berhasil. Dimana hal tersebut menunjukkan bahwa prosedur penggunaan BNI *Mobile Banking* sudah memenuhi atas pengertian yang dimiliki oleh *M-Banking* dimana segala aktifitas transaksi nasabah dilakukan melalui *smartphone* tanpa harus mendatangi kantor BNI terdekat (manual).
 3. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada bank BNI untuk penutupan *M-Banking* dibedakan menjadi dua yaitu atas pengajuan nasabah dan pemberhentian sementara oleh pihak bank. Nasabah dalam pengajuan pemberhentian penggunaan *M-Banking* harus memberikan surat permohonan pemberhentian pada kantor bank BNI terdekat agar dapat diproses secara langsung oleh pihak bank. Sedangkan untuk pemberhentian sementara dilakukan oleh pihak bank karena ada kepentingan yang harus menyesuaikan/pembaharuan sistem berdasarkan peraturan Bank Indonesia dan OJK.
 4. Berdasarkan hasil penelitian mengenai fasilitas-fasilitas yang didapatkan bagi nasabah pengguna BNI *Mobile Banking* antara lain Rekeningku yang memiliki fungsi untuk mempermudah nasabah mengetahui mutasi rekening, transfer untuk membantu nasabah melakukan pengiriman dana pada rekening bank BNI sendiri atau pada rekening bank lain, nasabah dapat melakukan pembayaran, diberi kemudahan untuk melakukan pembelian yang dibutuhkan,

- nasabah dapat melakukan investasi, dan nasabah diberikan kemudahan untuk mengetahui dan menggunakan produk dan jasa lainnya. Sedangkan teori menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:115) jenis transaksi *Mobile Banking* antara lain transfer dan informasi saldo, mutasi rekening, pembayaran (kartu kredit, PLN, Telepon, *Handphone*) dan pembelian. Dari uraian tersebut bahwa *BNI Mobile Banking* memiliki fasilitas transaksi yang sangat lengkap dan menjawab segala kebutuhan dari nasabah saat ini. Dimana segala fasilitas transaksi yang dimiliki oleh *BNI Mobile Banking* lebih kompleks dengan ada beberapa yang ditambahkan dari fitur transaksi *M-Banking* yang semestinya, seperti nasabah diberikan kemudahan menggunakan produk dan jasa yang lainnya.
5. Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:113) yang perlu diperhatikan oleh nasabah untuk keamanan penggunaan *M-Banking* antara lain mengamankan PIN pribadi, mengganti PIN secara periodik, dan jika *SIM Card GSM/handphone* hilang segera untuk melapor kepada bank terdekat atau dengan menghubungi *call center*. Berdasarkan teori tersebut Bank BNI kantor cabang pembantu Krian telah menerapkan sistem keamanan yang lebih baik. Hal tersebut telah dibuktikan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan ialah penggunaan *user-id* dan MPIN untuk masuk pada menu *M-Banking*. Selain itu, sistem keamanan dari *M-Banking* adalah *password transaksi* yang memiliki fungsi untuk konfirmasi kebenaran transaksi yang akan diproses oleh pihak bank. Pada penggunaan *user-id*, MPIN, dan *password* transaksi nasabah disarankan untuk merahasiakan, mengganti secara periodik, jika terjadi hal yang tidak diinginkan dan dapat merugikan pihak nasabah maka disarankan untuk segera melapor di kantor BNI terdekat atau langsung menghubungi layanan *call center*. Berdasarkan uraian diatas, maka Bank BNI telah menerapkan sistem keamanan pada fasilitas *M-Banking* dengan baik agar nasabah merasa aman dan nyaman dalam menggunakan di kehidupan sehari-hari karena penggantian PIN secara periodik serta melapor jika ada kesalahan, hal tersebut dapat memperkuat keamanan data transaksi yang dilakukan.
 6. Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:75) bank memberikan pelayanan prima kepada nasabah dengan melakukan kecepatan dalam pelayanan nasabah, keramahan, ketepatan transaksi, dan kenyamanan yang diberikan kepada nasabah. Berdasarkan pembahasan di atas, maka respon nasabah terhadap fasilitas *BNI Mobile Banking* menunjukkan kepuasan terhadap pelayanan prima yang telah diberikan. *BNI Mobile Banking* telah terbukti memberikan kenyamanan dan keminatan nasabah yang direspon setuju, bahkan nasabah merespon sangat setuju mengenai kemudahan, kemanfaatan, kepercayaan, kecepatan dan keakuratan *M-Banking*. Hal tersebut juga membuktikan bahwa nasabah terpuaskan dengan pelayanan *BNI Mobile Banking* dan dengan dibuktikan pada laporan tahunan Bank BNI pada tahun 2019 menjelaskan pengguna *M-Banking* meningkat 68,6% menjadi 4,9 juta user, Jumlah transaksi meningkat 108,4% menjadi 202 juta rupiah, dan volume transaksi meningkat 136,7% menjadi 316 triliun rupiah.
 7. Menurut Laporan BRI (2010:62) faktor yang mempengaruhi sikap nasabah terhadap penggunaan *M-Banking* ialah keamanan sistem dalam menggunakan layanan, selain itu privasi pengguna dimana nasabah tidak ingin data dirinya diketahui oleh orang lain. Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Bank BNI diketahui banyak faktor yang timbul akan mengakibatkan hambatan dalam penggunaan *M-Banking*.

Hambatan yang sering dialami antara lain terblokirnya *M-banking* dikarenakan kesalahan input user-id, MPIN, atau password transaksi yang disebabkan lupa. Diketuinya oleh orang lain mengenai data atau informasi saldo, kesalahan mengisi data pada saat melakukan transaksi, dan *handphone* yang terdapat aplikasi *M-Banking* hilang. Berdasarkan hal tersebut dapat menimbulkan perasaan kurang nyaman pada nasabah dalam menggunakan *M-banking*.

8. Berdasarkan hasil penelitian, Bank BNI memberikan pelayanan berupa solusi atas hambatan yang dialami oleh nasabah dalam penggunaan BNI *Mobile Banking*. Solusi yang diberikan antara lain nasabah menyimpan catatan yang berisi *user-id*, MPIN, dan password transaksi di tempat yang aman dan dipastikan pada saat menuliskan data tersebut tidak diketahui oleh orang lain, tidak mengizinkan orang lain untuk membuka aplikasi *M-Banking*, teliti pada saat melakukan transaksi, dan segera melapor kepada bank apabila terjadi kehilangan *handphone* untuk dilakukan pemblokiran. Hal tersebut juga sesuai dengan teori yang terdapat didalam buku Ikatan bankir Indonesia (2014:75) pelayanan bank kepada nasabah bersifat tidak dapat diraba dan berupa tindakan secara nyata.

PENUTUP

Simpulan

Melalui pembahasan pada bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian Tugas Akhir ini ialah mengetahui prosedur pembukaan dan penutupan serta mengetahui bagaimana mengoperasikan fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh BNI *Mobile Banking*, Mengetahui respon nasabah terhadap penggunaan BNI *Mobile Banking*, serta mengetahui hambatan-hambatan yang dialami pada saat penggunaan *M-Banking* dan solusi yang diberikan oleh Bank BNI.

Setiap nasabah Bank BNI yang memiliki produk simpanan tabungan atau giro berhak untuk menikmati fasilitas BNI *Mobile Banking*. Jika nasabah ingin melakukan pembukaan BNI *Mobile Banking* yang harus dilakukan antara lain : Menggunakan *smartphone* dan telah menginstall aplikasi *M-banking*, Melakukan registrasi akun, Aktivasi aplikasi.

Pada penggunaan BNI *Mobile Banking* nasabah harus memiliki *smartphone*, melakukan pembukaan dengan cara registrasi dan aktivasi, melakukan transaksi, mengikuti segala proses transaksi dengan benar dan teliti hingga transaksi dipatikan berhasil. Penutupan BNI *Mobile Banking* dibedakan menjadi dua yaitu atas pengajuan nasabah dan pemberhentian sementara oleh pihak bank. Dimana nasabah dalam pengajuan penutupan *M-Banking* harus memberikan surat permohonan pemberhentian pada kantor bank BNI terdekat. Akan tetapi, untuk pemberhentian sementara oleh bank dikarenakan pemberhentian sistem atas anjuran Bank Indonesia atau Otoritas Jasa Keuangan. Pada BNI *Mobile Banking* memberikan fasilitas transaksi bagi nasabah antara lain Rekeningku berfungsi untuk mengetahui mutasi rekening, Transfer dana pada Bank BNI atau Bank lain, pembayaran, pembelian, investasi, dan dimudahkan untuk mengetahui produk dan jasa bank lainnya. Keamanan dari BNI *Mobile Banking* sangat baik, pada saat nasabah ingin menggunakan *M-Banking* harus memasukkan *user-id* dan MPIN, apabila ingin melakukan transaksi maka harus mengkonfirmasi dengan password transaksi. Demi keamanan, pengguna disarankan merahasiakan dan mengganti secara periodik *user-id*, MPIN, password transaksi, serta jika terjadi hal yang dapat merugikan maka disarankan untuk segera melapor ke kantor BNI terdekat atau menghubungi Call Center.

Selain pembahasan di atas, terdapat hasil analisis terhadap penggunaan BNI *Mobile Banking* yang menggunakan

metode kuesoner dan terdiri dari dua jenis data. Data pertama membahas mengenai data diri nasabah yang disimpulkan nasabah pengguna BNI Mobile Banking paling banyak: Berjenis kelamin perempuan, Memiliki rentang usia 21 tahun samapai dengan 24 tahun, Pendidikan terakhir SD/SMP/SMA, Berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa, Memiliki penghasilan di bawah lima juta rupiah.

Pada data pertama ini juga diketahui alasan nasabah menggunakan M-Banking karena, Dapat digunakan kapan dan dimana saja, Transaksi yang sering digunakan adalah melakukan transfer.

Dari data ke dua, yang menggunakan media perhitungan skala likert, dimana terdapat tujuh indikator yang ditanyakan kepada responden sehingga mendapatkan hasil (sangat setuju) yang berarti pelayanan M-banking berejalan sangat lancar dan nasabah sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank melalui aplikasi BNI M-Banking tersebut.

Namun, pada penggunaan BNI M-Banking terdapat hambatan-hambatan yang dialami oleh nasabah seperti terbolkirnya akun M-banking karena kesalahan input user-id dan MPIN sebanyak tiga kali, orang lain mengetahui data diri pada M-Banking, kesalahan pengisian data pada proses transaksi, Handphone yang digunakan hilang. Tetapi, atas hambatan tersebut Bank telah memberikan solusi yang dapat digunakan oleh nasabah antara lain mencatat dan menyimpan user-id, MPIN, password transaksi di tempat yang aman serta dipastikan pada saat proses penulisan tidak diketahui oleh orang lain, tidak mengizinkan orang lain membuka M-Banking yang kita miliki, melakukan pengecekan terakhir sebelum mengkonfirmasi transaksi, dan segera melapor ke kantor bank terdekat atau melalui Call center jika terjadi kehilangan handphone untuk dilakukan pemblokiran pada akun M-Banking.

saran

Dari hasil penelitian di atas, adapun saran yang diberikan diharapkan dapat dijadikan bahan masukan dan pertimbangan untuk kedepannya,

Bagi mahasiswa yang ingin meneliti mengenai fasilitas yang diberikan oleh bank berupa M-Banking dapat melakukan penelitian di bank konvensional lainnya selain BNI. Karena dengan perbedaan bank yang diteliti dapat dijadikan bahan perbandingan antara BNI M-Banking yang saat ini saya teliti dengan fasilitas M-Banking bank lain. Dan mahasiswa yang menggunakan metode kuesoner dapat memperluas jangkauan responden dari segi usia, pekerjaan, pendapatan serta jumlah responden sehingga data yang didapatkan lebih kompleks dan falid.

Bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian di Bank BNI, atas peraturan yang dimiliki oleh bank tersebut mahasiswa hanya dapat meneliti pada bagian front office. Sehingga, mahasiswa hanya dapat meneliti pada bagian teller dan customer service Bank BNI.

Implikasi

Dari hasil penelitian di atas, adapun implikasi yang ditujukan kepada manajer perusahaan diharapkan dapat dijadikan bahan masukan dan pertimbangan untuk kedepannya,

Customer service dapat melakukan cross selling secara extra pada nasabah tabungan atau giro untuk menjadi pengguna BNI Mobile Banking. Dengan hal tersebut maka pengguna BNI Mobile Banking lebih merata pada semua usia. Dengan pemerataan tersebut maka secara otomatis user pengguna akan lebih meningkat serta volume dan jumlah transaksi pada M-Banking akan bertambah banyak, hal tersebut akan menguntungkan bagi bank.

Pada data yang didapatkan dari kuesoner mengatakan, indikator kenyamanan merupakan salah satu yang mendapatkan nilai terendah dari

responden. Hal tersebut membuktikan bahwa nasabah kurang nyaman dalam penggunaan M-Banking. Bank BNI dapat memperbaiki pada pelayanan BNI Call dalam melayani nasabah selama 24 jam, serta bertanggung jawab dan menyelesaikan dengan baik atas segala yang dihadapi oleh nasabah. BNI Call merupakan garda terdepan selain Teller dan Customer Service dalam menghadapi nasabah. Jika BNI mampu untuk memperbaiki dalam melayani, maka nasabah akan merasa nyaman dalam menggunakan M-Banking. Apabila hal tersebut terjadi, maka nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank khususnya pada fasilitas M-Banking.

Bagi masyarakat akan lebih mengenal mengenai fasilitas M-Banking dan cara penggunaan fasilitas yang telah tersedia terhadap transaksi yang ingin dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanullah, B., & Sutopo, S. (2014). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kepercayaan Terhadap Sikap Positif Penggunaan Layanan Mobile Banking (Survey Pada Nasabah Bank BCA Semarang). *Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis*, <http://eprints.undip.ac.id/43009/>.
- BNI. (2020, juli 12). Web. *Mobile Banking*, hal. <https://www.bni.co.id/id-id/ebanking/bnimobilebanking>.
- BRI. (2010, November 4). Sejarah Bank BRI. 2010, hal.
- https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Rakyat_Indonesia.
- Budiarjo, E. K., & Aprillovi, D. (2015). *Mobile Banking : A Customer Relationship Management(CRM) Channel. Mobile Banking*, <http://www.jurnal.upnyk.ac.id/index.php/semnasif/article/view/933>.
- Darmawi, H. (2011). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herliandri, N. N. (2017). Penggunaan Internet Banking pada Pelayanan Nasabah di Bank BJB Cabang Surabaya. *Tugas Akhir*, 6-68.
- Husaini, U., & Purnomo, S. A. (2010). *Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Indonesia, I. B. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ismail. (2010). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kasmir. (2012). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Nudin, M. I. (2016). Peningkatan Penggunaan Mobile Banking Sebagai Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah BANK Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Cabang Sidoarjo. *Tugas Akhir*, 32-50.
- Riswandi, B. A. (2005). *Hukum Internet Banking*. Jogjakarta: Persada.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.